

## REGIONE SICILIANA



### **Relazione semestrale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale**

#### **Azienda Sanitaria Provinciale CALTANISSETTA Relazione Aziendale I° Semestre Anno 2015**

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda 10.471.

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda 4.880

N° questionari elaborati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura 1.281

**Percentuale raggiunta sui questionari ritirati o su web 12,2%**

#### **Parte I: Analisi dei dati raccolti**

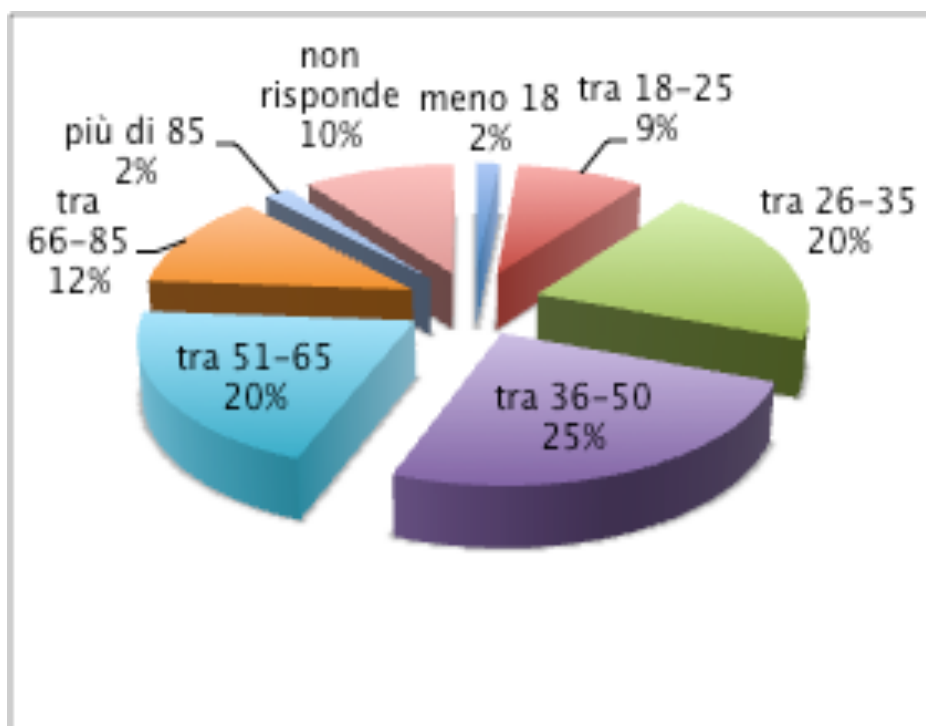
##### **1. Analisi dei dati e commento**

Nel periodo di riferimento sono stati somministrati 4.880 questionari per la valutazione della qualità percepita dei servizi di ricovero ordinario dell'ASP di Caltanissetta e sono successivamente pervenuti 1.281 come si può evincere dal sito della Qualità Percepita del SSR.

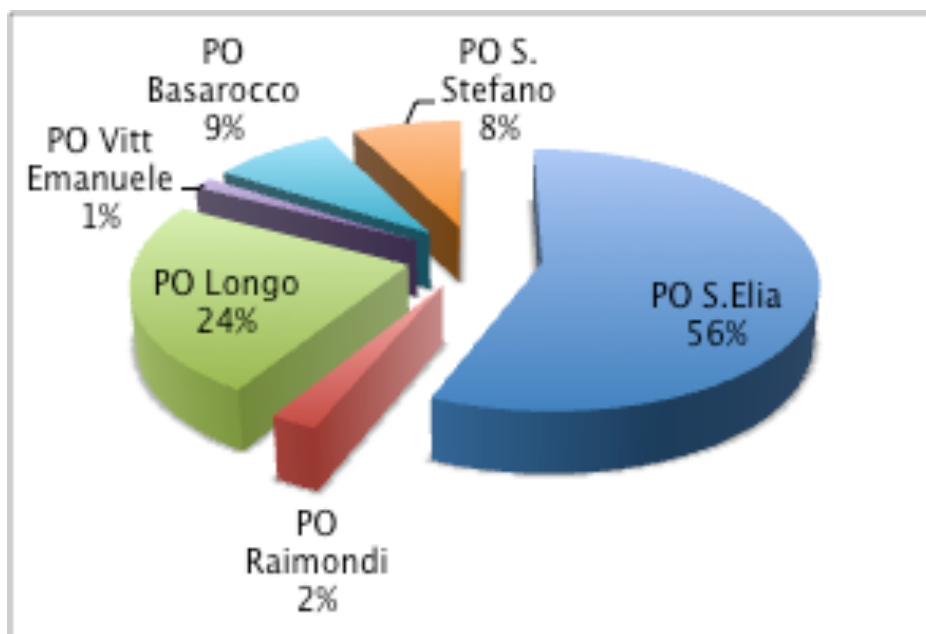
Nel medesimo periodo presso l'ASP sono stati dimessi in ricovero ordinario 10.471 pazienti.

Il programma di valutazione della qualità percepita ha raggiunto pertanto il 46,6% dei dimessi (12,2% se si considerano i questionari effettivamente restituiti).

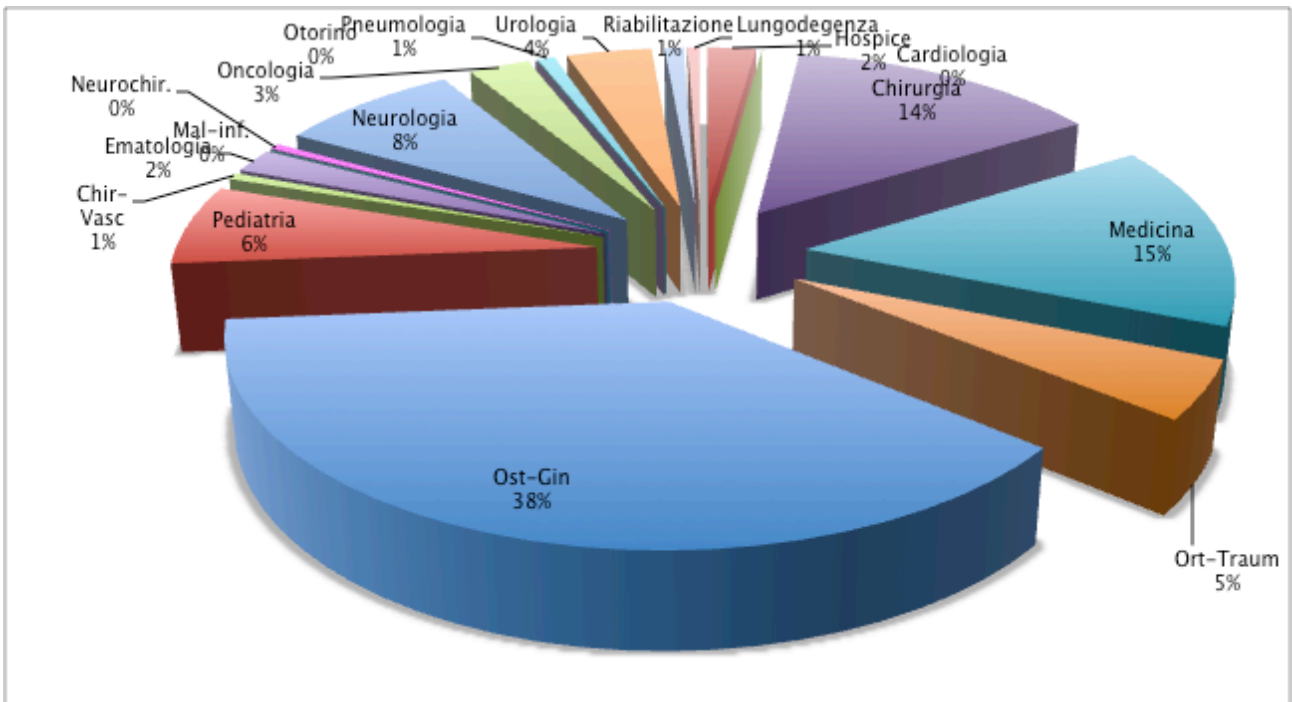
L'età dei pazienti che usufruiscono delle nostre prestazioni la si può rilevare nel grafico sottostante:



I questionari raccolti ed elaborati dei Presidi Ospedalieri hanno avuto la distribuzione evidenziata nel grafico sottostante:



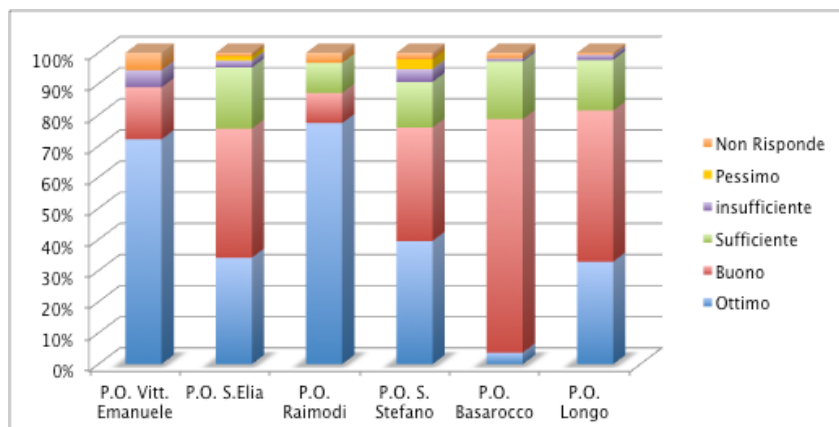
la distribuzione per UU.OO. è la seguente:



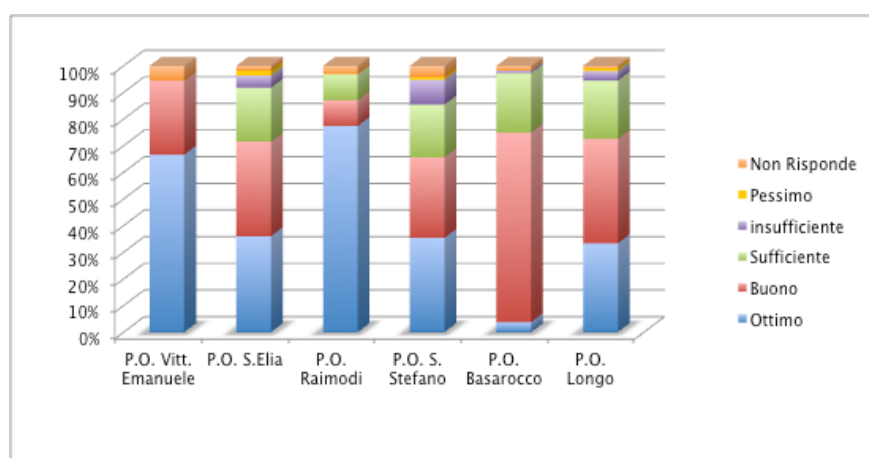
L'analisi dei dati, come quelli del II semestre del 2014, non evidenzia aspetti di particolare rilievo riguardo a quelli legati all'accoglienza ed all'assistenza medica ed infermieristica ricevuta (item D1, D3, D4, D5).

Elementi di rilievo, così come nel semestre precedente, riguardano, ancora per alcuni presidi, il giudizio legato agli ambienti e all'organizzazione (items D6): cura e decoro degli ambienti, pulizia degli ambienti, funzionalità dei servizi igienici, temperatura nelle stanze, qualità dei pasti e possibilità di scelta del menu. Un'analisi di tali singoli items per presidio ospedaliero consente di evidenziare le situazioni di maggiore criticità:

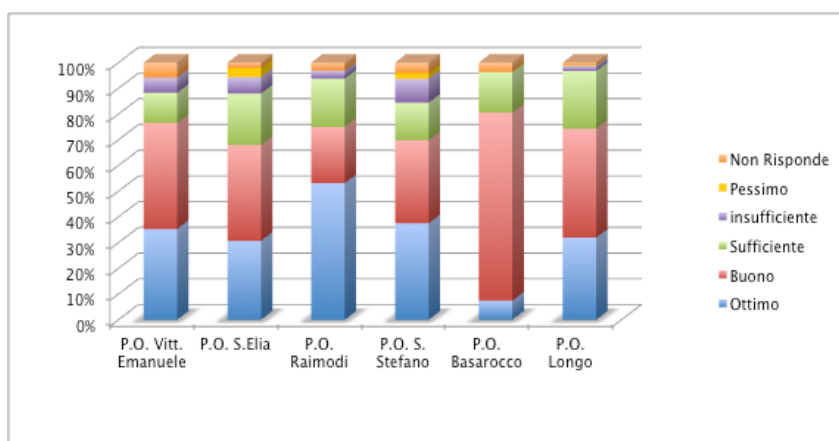
### Items D6a) Cura e decoro degli ambienti



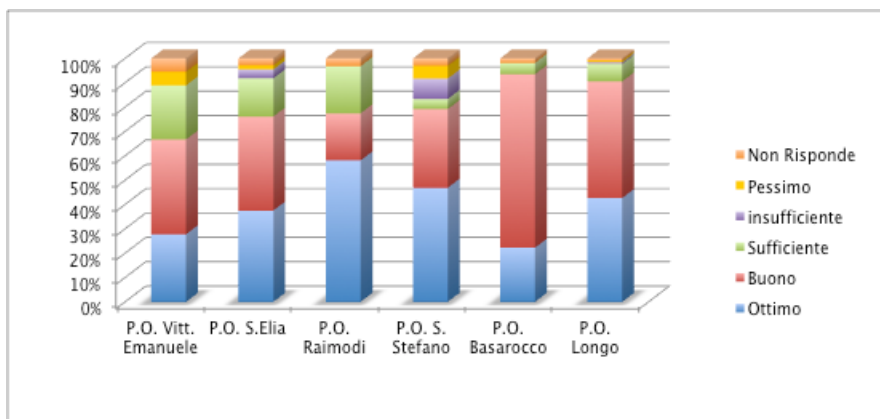
### Items D6b) Pulizia degli ambienti



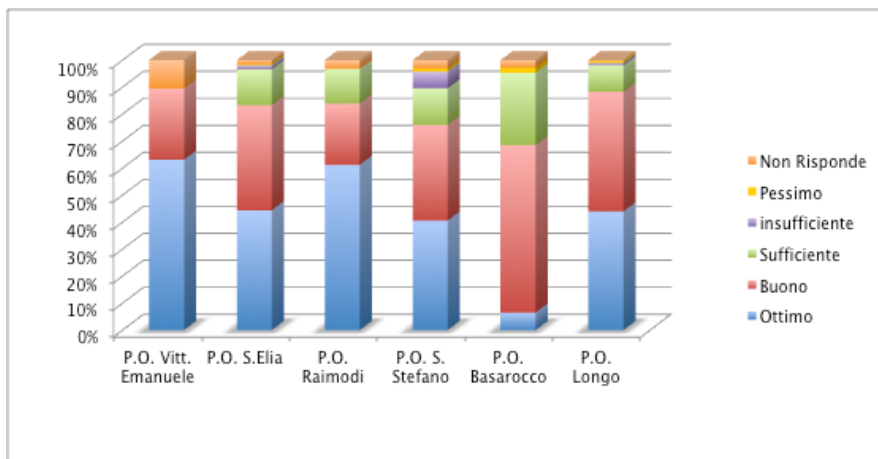
### Items D6c) Funzionalità dei servizi igienici



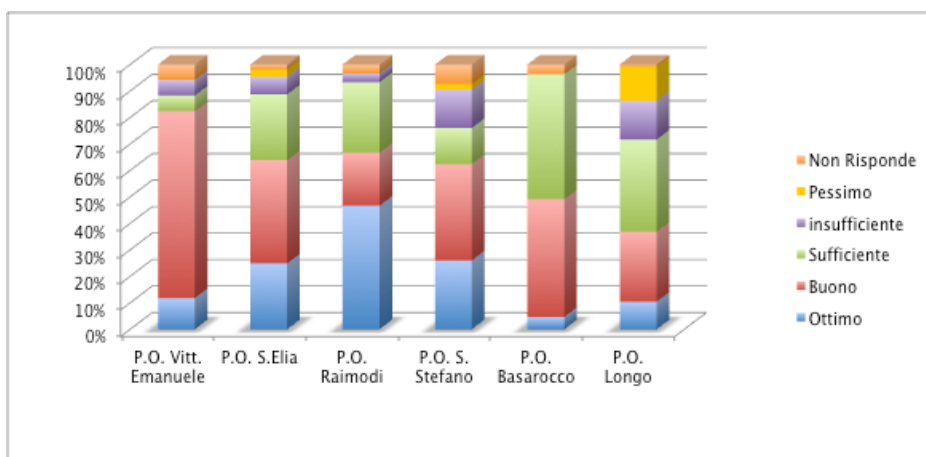
### Items D6d) Temperatura nelle stanze



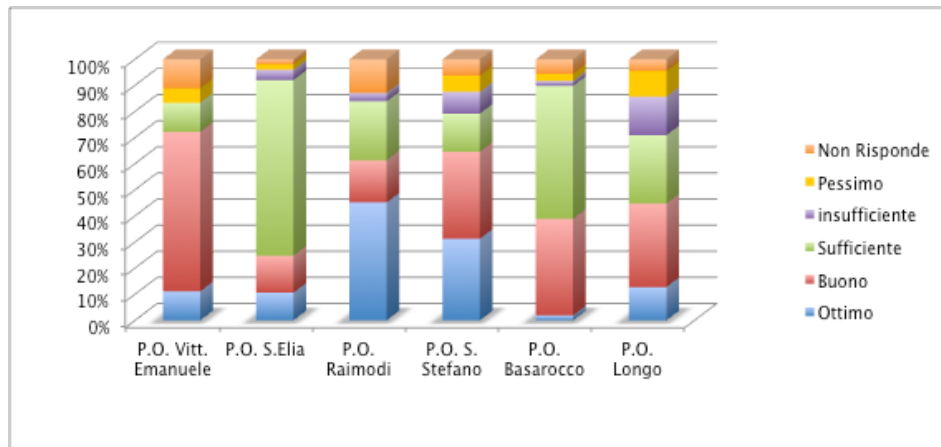
### Items D6e) Silenzio e tranquillità



### Items D6g) Qualità dei pasti



## Items D6i) Possibilità di scelta del menù



## **PARTE II: Risultati delle azioni di miglioramento pianificate**

### **1. Descrizione del contesto.**

La rilevazione della qualità percepita ha coinvolto tutti i presidi ospedalieri dell'Azienda, che sono così distribuiti:

Distretto Ospedaliero CL1:

- P.O. S.Elia e S. Cataldo
- P.O. Maria Immacolata Longo

Distretto Ospedaliero CL2:

- P.O. Vittorio Emanuele
- P.O. Suor Cecilia Basarocco
- P.O. S. Stefano

Le azioni di miglioramento pianificate per il secondo semestre 2014 hanno dato discreti risultati per quanto attiene pulizia e confort in generale, in quanto le verifiche effettuate dal personale delle Direzioni Mediche sono risultate efficaci. Anche se ancora qualcosa va fatta per la funzionalità dei servizi igienici.

Infatti, come si evince dai grafici riportati, le criticità sul confort alberghiero si riscontrano soprattutto per gli items:

D6c funzionalità dei servizi igienici in quasi tutti i presidi,

D6g qualità dei pasti soprattutto nei PP.OO. M I. Longo, S. Elia, S. Stefano e M. Raimondi.

D6i scelta del menù in quasi tutti i PP.OO.

Per quanto attiene quindi l'item sulla scelta del menù, in considerazione che nel secondo semestre 2014 l'azione di miglioramento intrapresa non ha dato il risultato sperato si ripropone un piano di miglioramento che prevede dei reaudit anche con gli Infermieri delle UU.OO., mentre l'azione di miglioramento per l'item sulla funzionalità dei servizi igienici vedrà, nuovamente, coinvolto il personale della Direzione Medica di Presidio e l'Ufficio Tecnico.

Le azioni di miglioramento che riguardano la funzionalità dei servizi igienici e la scelta del menù restano pianificate come negli altri semestri:

- a) Item D6c: un Dirigente medico della Direzione Medica del Presidio e un Responsabile dell'Ufficio tecnico pianificheranno delle verifiche sul campo per migliorare le disfunzioni lamentate dei servizi igienici;
- b) Items D6i: un Dirigente medico della Direzione Medica del Presidio e il Responsabile delle cucine effettueranno degli incontri con gli infermieri delle UU.OO. per condividere un percorso sulla preparazione della check – list dei pasti scelti dagli utenti, e contemporaneamente provvederanno ad una rivisitazione dei menù.

I benefici risultanti da tali azioni di miglioramento pianificate verranno rilevati nell'elaborazione dei questionari del I semestre del 2015.

### **PARTE III: Azioni di miglioramento**

#### **2. Interventi di miglioramento**

L'indagine condotta nel I semestre del 2015 ha coinvolto pazienti di tutte le unità operative dell'Azienda con prevalenza di pazienti delle discipline di Ostetricia e Ginecologia (38% di tutti i questionari pervenuti), Medicina (15%), Chirurgia (14%), Neurologia (8%) e Pediatria (8%).


Come già evidenziato dai grafici l'analisi dei dati ha evidenziato che le azioni di miglioramento intraprese hanno dato risultati discreti, per cui con i Direttori Medici di Presidio dei due Distretti Ospedalieri si è condiviso di continuare con l'azione di miglioramento pianificata nel II semestre 2014, dando maggiore enfasi a una migliore comunicazione con i pazienti nella scelta del menù e pianificando un maggiore controllo sulla funzionalità dei servizi igienici coinvolgendo là dove necessario l'Ufficio Tecnico.




I piani di miglioramento condivisi sono:

### **A. Confort alberghiero:**

#### Distretto CL1


	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Distretto CL1</b>	
Criticità rilevate	Items D6c: funzionalità servizi igienici
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio e Ufficio Tecnico
Attività/Azioni di miglioramento	Verifiche della funzionalità dei servizi igienici nelle stanze di degenza
Indicatori di Monitoraggio	Verifiche effettuate/verifiche da effettuare= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili

#### Distretto CL2


	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Distretto CL2</b>	
Criticità rilevate	Items D6c: funzionalità servizi igienici
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio e Ufficio Tecnico
Attività/Azioni di miglioramento	Verifiche della funzionalità dei servizi igienici nelle stanze di degenza
Indicatori di Monitoraggio	verifiche effettuate/verifiche da effettuare= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili

## B. Qualità e scelta dei pasti:

### Distretto CL1

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Distretto CL1</b>	
Criticità rilevate	Items D6i: Possibilità di scelta del menù
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Condivisione con il responsabile della cucina delle liste di menù a disposizione dei pazienti e audit con gli Infermieri
Indicatori di Monitoraggio	menù distribuiti/menù richiesti      audit effettuati/UU.OO. presenti in ogni P.O.
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili in cucina      report degli audit

### Distretto CL2

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Distretto CL2</b>	
Criticità rilevate	Items D6i: Possibilità di scelta del menù
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Condivisione con il responsabile della cucina delle liste di menù a disposizione dei pazienti e audit con gli Infermieri
Indicatori di Monitoraggio	menù distribuiti/menù richiesti      audit effettuati/UU.OO. presenti in ogni P.O.
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili in cucina      report degli audit